

## Helsingin yliopisto - Helsingfors universitet - University of Helsinki ID 2005-3303

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Viestinnän laitos	
Tekijä-Författare-Author Viertola, Virpi			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Kuntakohtaamisia verkossa : Kohtaaminen ja viestinnän rikkaus kuntaviestinnän ohjeissa ja kaupunkien verkkosivuilla			
Oppiaine-Läroämne-Subject Viestintä			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu		Aika-Datum-Month and year 2005-05-02	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 74
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Kuntiin kohdistuu monia, sekä valtion että muun yhteiskunnan asettamia odotuksia. Viestinnässään niiden edellytetään jo kuntalainkin perusteella tiedottavan asukkailleen vireillä olevista tai jo ratkaistuista asioista. Niiden edellytetään myös kertovan miten asioiden valmistelijoille ja päättäjille voi antaa palautetta.</p> <p>Tutkielmassa tarkastellaan kuuden suurehkon suomalaisen kaupungin Internetissä ylläpitämiä kuntasivuja. Tavoitteena on selvittää, keille ja miten nämä kaupungit verkkosivuillaan viestivät ja mitä keinoja ne verkkoviestinnässään käyttävät. Teoreettisesti asiaa tarkastellaan sekä maineen, viestinnän rikkauden että valtaetäisyyden näkökulmista. Maineen kannalta huomio on ennen muuta kohtaamisissa, ja tutkimuskysymyksen voi täsmentää sen osalta kenelle ja miten kaupungit luovat verkkosivuillaan kohtaamisen mahdollisuuksia.</p> <p>Tutkielman kohdekaupunkeja ovat Jyväskylä, Kuopio, Lahti, Lappeenranta, Pori ja Vaasa. Niiden verkkosivuja tarkastellaan etusivulta ja etusivun päävalikosta avautuvilta toisen tason sivuilta. Päävalikot ovat tarkastelun lähtökohtana, koska niihin suositellaan verkkopalvelun suunnittelussa sijoittamaan tärkeimmät käyttäjää ohjaavat valinnat. Toinen tutkielman aineisto koostuu kuntaviestinnän ohjeista, joiden avulla tarkastellaan kuntaviestinnän yleisiä tehtäviä. Kumpaakin aineistoa tarkastellaan laadullisella tutkimusotteella ja tietokoneavusteista käsittelytapaa hyödyntäen.</p> <p>Tarkastelukaupunkien sivuilla painottuu palveluista tiedottaminen. Kaupunginhallinnon toiminnasta tiedotetaan pitkälti muodollisen kokousinformaation kautta. Tiedotteilla on keskeinen asema ajankohtaistiedon välittäjinä. Verkkosivujen viestintä on pitkälti lähettäjä- tai palvelulähtöistä, sillä nimeltä mainittu kohdentaminen esimerkiksi kuntalaiselle on vähäistä. Kohdentaminen tapahtuu lähinnä implisiittisesti, sivujen sisällön kautta. Muut, selkeämmin kohdennetut vastaanottajat ovat matkailijoita ja yrittäjiä.</p> <p>Kahden tarkastellun sivutason mediaelementit ovat ensi sijassa valokuvia ja tekstejä sekä seuraaville sivutasoille johtavia linkkejä. Sivujen sisältö on tiedottavaa ja toisaalta kaupunkia markkinoivaa. Muut kuntaviestinnän ohjeissa tärkeiksi mainitut tehtävät eli vuorovaikutuksen ja sähköisen asiointimahdollisuuden tarjoaminen näkyvät sivuilla vähemmän.</p> <p>Kohtaamisen kolmen tason kannalta katsottuna kaupunkien verkkosivuilla ilmenevä kohtaaminen on ensi sijassa toisen tason kohtaamista, jolloin kohdataan tuote tai palvelu, mutta ei kaupungin edustajia henkilökohtaisesti. Sivujen viestinnällinen rikkaus koostuu erilaisista mediaelementeistä, joista keskeisimpiä ovat juuri kuvat ja tekstit. Vuorovaikutuksen välittömyyden kannalta rikkainta viestintää kuntasivuilla edustaa Porin tarjoama verkkokeskustelumahdollisuus kaupunginjohtajien kanssa. Tätä rikkaammat elementit, kuten videoneuvottelu, puuttuvat tarkastelluilta sivuilta. Valtaetäisyyden ilmentyminä voi pitää vaakunan tai muun kuntatunnuksen keskeistä asemaa kaupunkisivuilla, sivujen lähettäjälähtöisyyttä sekä suoran kohdentamisen ja vastaanottajan puhuttelun vähäisyyttä.</p> <p>Tarkasteltuja kahta ensimmäistä sivutasoa leimaan tietty luettelomaisuus, ja tarkemmin kunkin päävalikossa mainitun aiheen sisältö avautuu yleensä vasta kolmannelta sivutasolta lähtien. Sen takia myös kolmannen sivutason tarkasteleminen olisi tuonut lisää syvyyttä havaittuihin tutkielman tuloksiin.</p>			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords kunnat kaupungit viestintä organisaatioviestintä kohdeviestintä sähköinen viestintä markkinointi - kunnat - kaupungit			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			